

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS MAKANAN, PERSEPSI
HARGA DAN SUASANA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
RUMAH MAKAN SENDANG PENGILON DI KABUPATEN KLATEN**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Diajukan Oleh :

MUHAMMAD KONY SYAIFIN NUHA
B100170233

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2021

HALAMAN PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS MAKANAN, PERSEPSI HARGA
DAN SUASANA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH
MAKAN SENDANG PENGILON DI KABUPATEN KLATEN**

Yang ditulis dan disusun oleh:

MUHAMMAD KONY SYAIFIN NUHA
B100170233

Penandatangan berpendapat bahwa skripsi telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 14 Juni 2021

Pembimbing



(Drs. Wiyadi, M.M., Ph.D.)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. Drs. Syamsudin, M.M.)
NIP 19570217 1986 031 001

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS PENGARUH KUALITAS MAKANAN, PERSEPSI HARGA DAN SUASANA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN SENDANG PENGILON DI KABUPATEN KLATEN

Oleh:

MUHAMMAD KONY SYAIFIN NUHA
B100170233

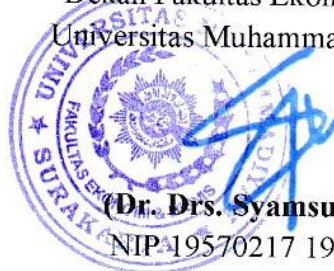
Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada hari Senin, 14 Juni 2021
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat.

Dewan Penguji:

1. Ahmad Mardalis, S.E., MBA. (.....)
(Ketua Dewan Penguji)
2. Drs. Wiyadi, M.M., Ph.D. (.....)
(Anggota I Dewan Penguji)
3. Zulfa Irawati, S.E., M.Si. (.....)
(Anggota II Dewan penguji)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta


(Dr. Drs. Syamsudin, M.M.)
NIP. 19570217 1986 031 001



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp (0271) 717417 Surakarta - 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini

Nama : **MUHAMMAD KONY SYAIFIN NUHA**
NIM : **B 100170233**
Jurusan : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS MAKANAN,
PERSEPSI HARGA DAN SUASANA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN
SENDANG PENGILON DI KABUPATEN KLATEN**

Merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batalsayaterima.

Surakarta, 14 Juni 2021
Yang membuat pernyataan

(MUHAMMAD KONY SYAIFIN NUHA)

MOTTO

Memulai dengan Penuh Keyakinan, Menjalankan dengan Penuh Keikhlasan,
Menyelesaikan dengan Penuh Kebahagiaan

“Hai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan Shalat sebagai
penolongmu, Sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang bersabar”

(Q.S al-Baqarah : 153)

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah
selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang
lain, dan hanya kepada Allah lah hendaknya kamu berharap

(Q.S. Al-Insyirah : 6-8)

Allah SWT tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan
kesanggupannya. (Q.S. Al-Baqarah : 286)

“Ilmu itu lebih baik dari pada harta. Ilmu menjaga engkau dan engkau
menjaga harta. Ilmu itu penghukum dan harta terhukum. Harta itu kurang
apabila dibelanjakan, tapi ilmu bertambah bila dibelanjakan.”

(Ali Bin Abi Thalib)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah atas berkah, rahmat dan limpahan nikmatnya berupa kesehatan dan kesempatan, penulis diberikan kemudahan untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Maha karya ini penulis persembahkan untuk:

1. Allah SWT yang selalu memberikan kemudahan, nikmat, karunia serta hidayah-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Nabi Muhammad SAW yang telah memberi tauladan dan membawa perubahan dari zaman jahiliyah ke zaman yang terang benderang
3. Kedua orang tua saya tercinta Bapak Tri Joko Purnomo dan Ibu Eny Purwaningsih yang telah memberikan kasih sayang, nasihat, motivasi, masukan, dan dukungan, serta selalu mendoakan yang terbaik buat saya di setiap waktu.
4. Keluarga besar yang telah memberi dukungan dan doa.
5. Pembimbing Skripsi Bapak Drs. Wiyadi, M.M., Ph.D yang telah membimbing dalam penulisan skripsi.
6. Sahabat serta teman-teman semuanya yang telah memberikan semangat dan dukungan.
7. Almamaterku, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas makanan, persepsi harga dan suasana terhadap kepuasan konsumen. Penelitian dilakukan di Rumah Makan Sendang Pengilon Klaten. Populasi pada penelitian ini adalah konsumen Rumah Makan Sendang Pengilon Klaten dan jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 orang. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode *non probability sampling* yaitu dengan kriteria konsumen Rumah Makan Sendang Pengilon Klaten berusia diatas 17 tahun. Data yang diperlukan pada penelitian ini adalah data primer berupa kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis linier regresi berganda yang sebelumnya di uji dengan uji asumsi klasik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kualitas makanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. (2) persepsi harga berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. (3) suasana berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci: Kualitas Makanan, Persepsi Harga, Suasana, Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of food quality, price perception and atmosphere on consumer satisfaction. The research was conducted at the Sendang Pengilon Restaurant, Klaten. The population in this study were consumers of Sendang Pengilon Restaurant, Klaten and the number of samples taken was 100 people. The sampling technique was carried out using a non-probability sampling method, namely with the criteria for consumers of Sendang Pengilon Restaurant Klaten aged over 17 years. The data needed in this study is primary data in the form of a questionnaire. The data analysis method used is multiple regression linear analysis which was previously tested with the classical assumption test. The results showed that (1) food quality had a positive effect on consumer satisfaction. (2) price perception has a positive effect on consumer satisfaction. (3) atmosphere has a positive effect on consumer satisfaction.

Keywords: *Food Quality, Price Perception, Atmosphere, Consumer Satisfaction.*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr wb

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan berkah, rahmat, nikmat dan innayah-Nya pada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Makanan, Persepsi Harga dan Suasana Terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Sendang Pengilon di Kabupaten Klaten”. Tidak lupa sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi besar kita Rasulullah Muhammad SAW karena dengan perjuangannya telah menghantarkan kita menjadi umat pilihan, umat terbaik dan juga telah menuntun kita dari jaman yang gelap gulita sampai jaman yang terang benderang pada saat ini demi mencapai ridho Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bimbingan, arahan dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang selalu memberikan nikmat dan melimpahkan segala rahmat, hidayah, petunjuk, dan ridho-Nya kepada penulis, dari awal penyusunan skripsi hingga akhir dengan lancar dan tepat waktu. Dan juga nabi besar, Muhammad SAW yang telah memberikan keteladanan yang dapat menjadi tauladan bagi kami.
2. Bapak Prof. Dr. H. Sofyan Anif, M.Si. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta dan segenap pimpinan rektorat Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Dr. H. Syamsudin, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Imronudin, M.Si., Ph.D. selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
5. Bapak Drs. Wiyadi, M.M., Ph.D selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan ilmu dan dorongan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
6. Seluruh dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta khususnya Program Studi Manajemen yang

telah membimbing dan memberikan ilmunya serta membantu dalam bidang akademik dan administrasi penulis.

7. Ibu dan Bapak serta keluarga besar tercinta yang telah memberikan doa, kasih sayang dan dukungan bagi keberhasilan penulis
8. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu namun memiliki arti penting dalam penyusunan skripsi ini. Tanpa bermaksud mengabaikan, hanya keterbatasan ruang dan kekhilafan penulis semata.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan baik dari penulisan maupun penyajian, maka dari itu saran dan kritik yang membangun sangat diperlukan untuk penelitian selanjutnya. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan menjadi awal kesuksesan penulis dimasa depan. Aamiin.

Wassalamu'alaikum wr wb

Surakarta, 14 Juni 2021

Penulis

Muhammad Kony Syaifin Nuha

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	0
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Landasan Teori.....	9
B. Penelitian Terdahulu.....	19
C. Hipotesis Penelitian.....	25
D. Kerangka Penelitian.....	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
A. Jenis Penelitian.....	29
B. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	29
C. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	31
D. Sumber Data.....	33
E. Metode Pengumpulan data.....	34

F. Metode Analisis Data.....	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
A. Analisis Deskripsi Responden.....	41
B. Analisis Data	43
C. Pembahasan.....	56
BAB V PENUTUP.....	59
A. Kesimpulan	59
B. Keterbatasan Penelitian.....	59
C. Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN.....	63

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Penjualan Rumah Makan Sendang Pengilon Periode Januari - Mei 2021 (Dalam Ribuan Rupiah).....	3
Tabel 1. 2 Daftar Keluhan Konsumen Rumah Makan Sendang Pengilon.....	4
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	42
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	42
Tabel 4. 4 Uji Validitas Variabel Kualitas Makanan	44
Tabel 4. 5 Uji Validitas Variabel Persepsi Harga	45
Tabel 4. 6 Uji Validitas Variabel Suasana	45
Tabel 4. 7 Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen	46
Tabel 4. 8 Tabel Hasil Uji Reliabilitas.....	46
Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas	47
Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolinearitas.....	48
Tabel 4. 11 Hasil Uji Heteroskedastisitas	48
Tabel 4. 12 Hasil Uji Regresi Linier Berganda dan Uji determinasi	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian	28
Gambar 4. 1 Kriteria Pengujian Uji t Kualitas Makanan	51
Gambar 4. 2 Kriteria Pengujian Uji t Persepsi Harga	52
Gambar 4. 3 Kriteria Pengujian Uji t Suasana	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	64
Lampiran 2. Data Penelitian.....	68
Lampiran 3. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	79
Lampiran 4. Uji Asumsi Klasik	83
Lampiran 5. Uji Regresi Linier Berganda.....	84